

**LAPORAN HASIL SURVEI  
LAYANAN PUBLIK  
TAHUN 2025**



**Disusun oleh:**

**MAN Temanggung**

Jl. Jenderal Sudirman No.184, Cublikan, Kowangan, Kec. Temanggung, Kabupaten Temanggung,  
Jawa Tengah 56218

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT, MAN Temanggung telah melaksanakan Survei Kepuasan Layanan Publik. Tujuan diadakan Survei Kepuasan Layanan Publik ini untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima layanan di MAN Temanggung, salah satu caranya dengan melakukan Survei Kepuasan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah masyarakat. Mengingat jenis layanan yang sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat yang dilakukan dengan menggunakan metode teknik survei yang sesuai. Sebagai pertanggung jawaban kinerja Tim Survei, maka disusunlah laporan ini yang dimaksud untuk memberikan informasi bahwa MAN Temanggung memiliki komitmen dan tekad yang kuat berintegritas untuk melaksanakan kinerja organisasi yang beroorientasi pada hasil. Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi MAN Temanggung sekaigus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi penerima layanan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien. Demikian Laporan Survei Kepuasan Layanan Publik pada MAN Temanggung tahun 2025 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Temanggung, 27 November 2025

Tim Survei

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Survei.....	1
C. Sasaran Survei.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan Survei .....	2
BAB II METODE SURVEI .....	3
A. Jenis Data .....	3
B. Tekhnik Pengumpulan Data .....	3
C. Variabel Pengukuran Kepuasan .....	4
D. Tekhnik Analisis Data .....	4
BAB III HASIL SURVEI .....	5
A. Survei Kepuasan Pelayanan Kepala Tata Usaha MAN Temanggung .....	5
B. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara DIPA MAN Temanggung.....	7
C. Survei Kepuasan Pelayanan Kepegawaian MAN Temanggung .....	9
D. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara Pengeluaran MAN Temanggung .....	11
E. Survei Kepuasan Pelayanan Perpustakaan MAN Temanggung .....	13
F. Survei Kepuasan Pelayanan PILaM MAN Temanggung .....	15
G. Survei Kepuasan Pelayanan BMN dan ATK MAN Temanggung .....	17
H. Survei Kepuasan Pelayanan Persuratan MAN Temanggung .....	19
BAB IV PENUTUP .....	21
A. Simpulan .....	21

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dengan meningkatnya kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, MAN Temanggung dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Publik kepada penerima layanan. Mengingat jenis layanan yang sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan layanan publik dan pembelajaran dapat menggunakan Metode dan Teknik Survei yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut MAN Temanggung telah melaksanakan survei kepuasan layanan publik dalam rangka peningkatan kualitas layanan. Survei Kepuasan Layanan Publik ini merupakan survei yang dilaksanakan pada tahun 2025 di MAN Temanggung. Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan diperlukan adanya perubahan-perubahan terutama rekstrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan.

#### **B. Tujuan Survei**

Survei kepuasan layanan publik di MAN Temanggung ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh MAN Temanggung.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

### **C. Sasaran Survei**

Adapun sasaran – sasaran Survei Kepuasan Layanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di MAN Temanggung.
2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di MAN Temanggung.
3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di MAN Temanggung

### **D. Tahapan Pelaksanaan Survei**

Adapun tahapan pelaksanaan survei kepuasan layanan publik adalah sebagai berikut:

1. Tim Survei membuat instrument berupa Kuesioner, dan memasukkannya ke dalam portal google form.
2. Tim Survei membuat scan barcode disetiap layanan yang diberikan dan akan masuk ke dalam portal google form yang sudah dibuat.
3. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua Tim survei.
4. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk diagram dan data deskriptif
5. Hasil analisa diserahkan kepada Kepala Madrasah.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Jenis Data**

Data utama survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden dengan cara mengisi kuisioner berisikan pertanyaan – pertanyaan yang pilih dan dijawab oleh responden melalui portal google form. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisa dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif kemudian dijabarkan secara deskriptif.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada survei ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka dengan beberapa pilihan jawaban melalui portal google form. Populasi dalam survei adalah masyarakat yang berkaitan atau berkepentingan dalam kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh MAN Temanggung terdiri dari;

1. Kepala Tata Usaha
2. Staf Tata Usaha
3. Pegawai Lainnya

Sampel pada survei ini diambil dengan teknik simple random sampling (sampel acak sederhana), dengan jumlah responden yang bervariasi pada tiap survei, dan dianggap dapat mewakili masyarakat.

### **C. Variabel Pengukuran Kepuasan**

Variabel pada pengukuran ini adalah sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Pelayanan Kepala Tata Usaha MAN Temanggung
2. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara DIPA MAN Temanggung
3. Survei Kepuasan Pelayanan Kepegawaian MAN Temanggung
4. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara Pengeluaran MAN Temanggung
5. Survei Kepuasan Pelayanan Perpustakaan MAN Temanggung
6. Survei Kepuasan Pelayanan PILaM MAN Temanggung
7. Survei Kepuasan Pelayanan BMN dan ATK MAN Temanggung
8. Survei Kepuasan Pelayanan Persuratan MAN Temanggung

### **D. Teknik Analisis Data**

Setelah data terkumpul data pada survey ini disusun dalam bentuk diagram frekwensi dan dianalisa dengan analisa statistik deskriptif.

## BAB III

### HASIL SURVEI

#### A. Survei Kepuasan Pelayanan Kepala Tata Usaha MAN Temanggung

##### 1. Responden

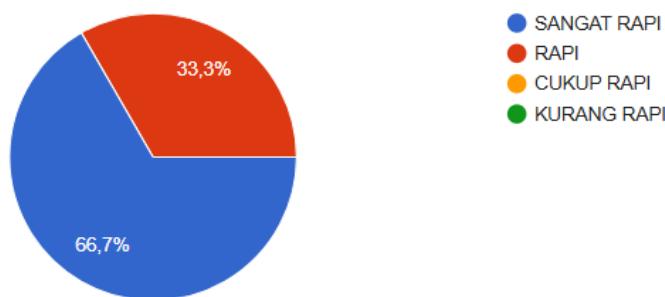
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 6 responden.

##### 2. Hasil Survei

###### PENAMPILAN PELAYANAN

6 jawaban

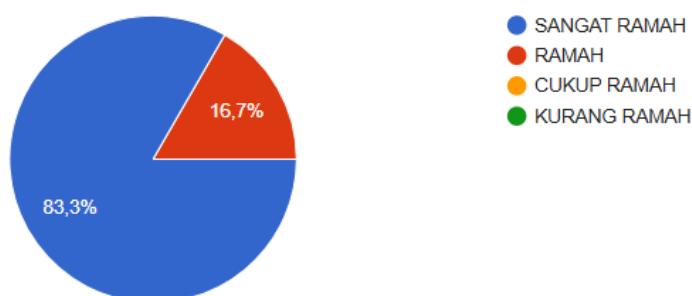
 Salin diagram



###### PELAYANAN

6 jawaban

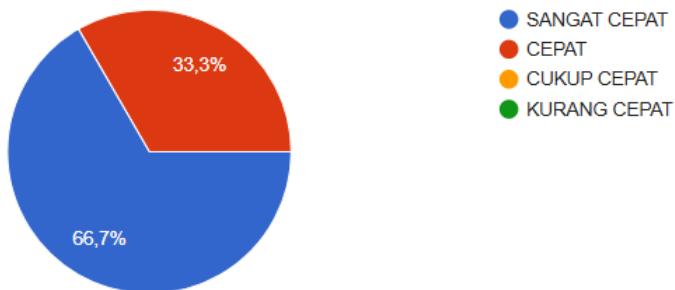
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

6 jawaban

 Salin diagram



## KRITIK DAN SARAN

6 jawaban

-

bagus

Baik

Semoga selalu istiqomah

Pertahankan kwalitas pelayanan

Sudah bagus

## B. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara DIPA MAN Temanggung

### 1. Responden

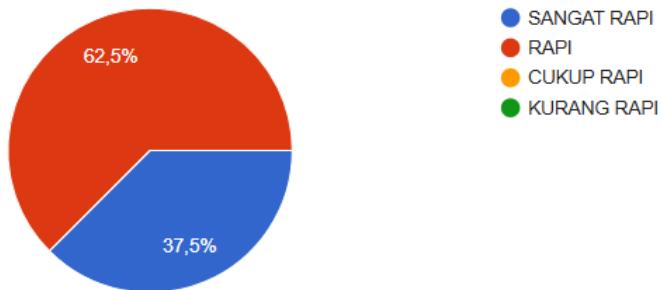
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 8 responden.

### 2. Hasil Survei

PENAMPILAN PELAYANAN

8 jawaban

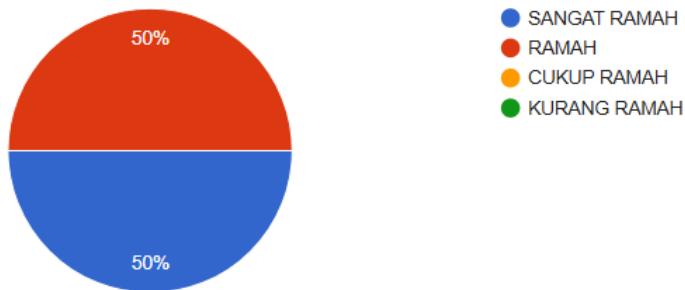
 Salin diagram



PELAYANAN

8 jawaban

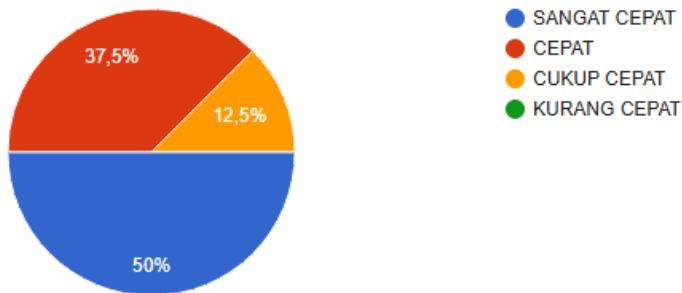
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

8 jawaban



## KRITIK DAN SARAN

8 jawaban

bagus

Pertahankan

Terima kasih atas pelayanan yg diberikan kpd kami

Terus ditingkatkan pelayanannya

-

Semoga selalu istiqomah

Semoga MAN Temanggung pelayanannya lebih baik lagi yaa, dimohon lebih cepat untuk pelayanan nya

Tingkatkan lagi

## C. Survei Kepuasan Pelayanan Kepegawaian MAN Temanggung

### 1. Responden

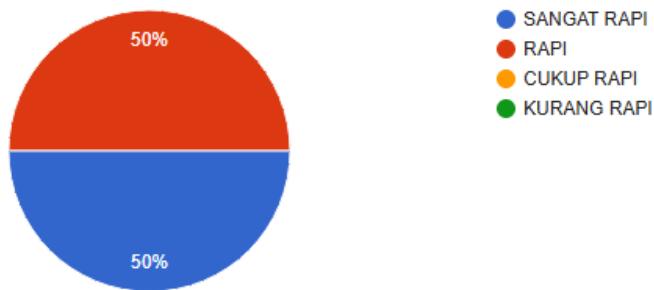
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 6 responden.

### 2. Hasil Survei

PENAMPILAN PELAYANAN

6 jawaban

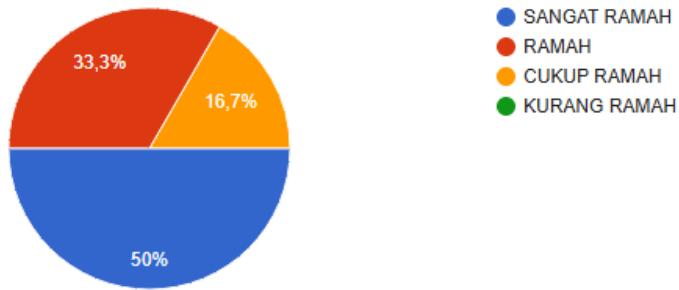
 Salin diagram



PELAYANAN

6 jawaban

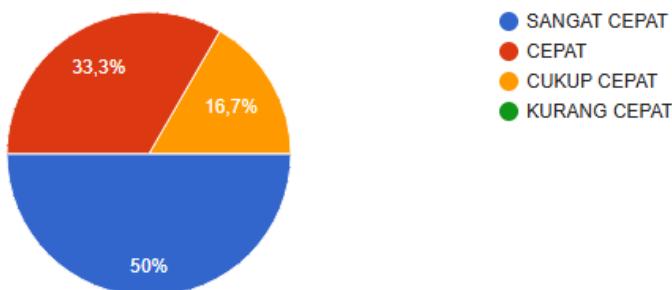
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

6 jawaban

 Salin diagram



## KRITIK DAN SARAN

6 jawaban

bagus

Pertahankan

-

Semoga selalu istiqomah

Jangan berubah nggih

Ditingkatkan lagi pelayanannya

## D. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara Pengeluaran MAN Temanggung

### 1. Responden

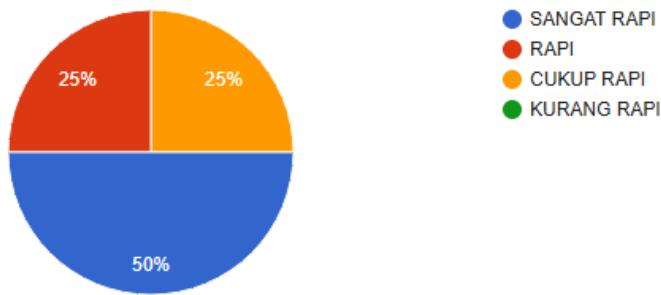
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 4 responden.

### 2. Hasil Survei

PENAMPILAN PELAYANAN

4 jawaban

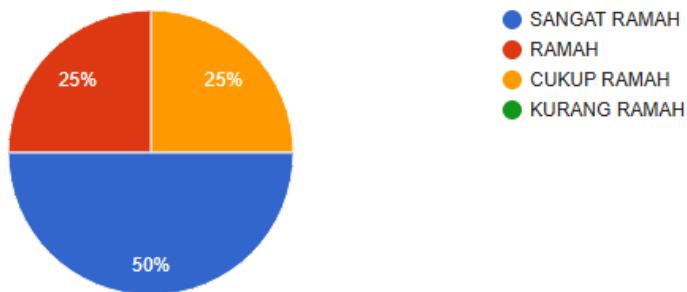
 Salin diagram



PELAYANAN

4 jawaban

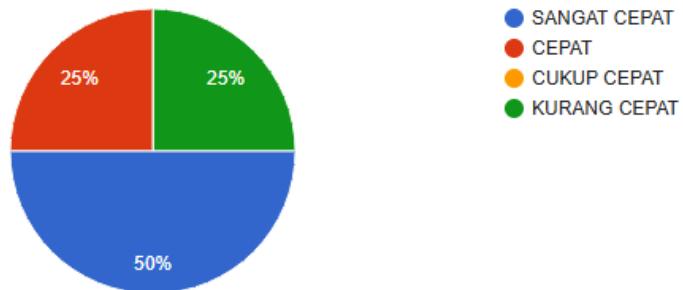
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

4 jawaban

 Salin diagram



## KRITIK DAN SARAN

4 jawaban

-

Siip

bagus

Tingkatkan lagi kinerja dan lebih pengertian lagi kesesama rekan

## E. Survei Kepuasan Pelayanan Perpustakaan MAN Temanggung

### 1. Responden

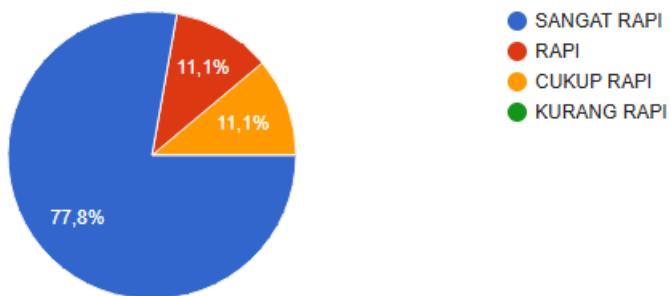
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 9 responden.

### 2. Hasil Survei

#### PENAMPILAN PELAYANAN

9 jawaban

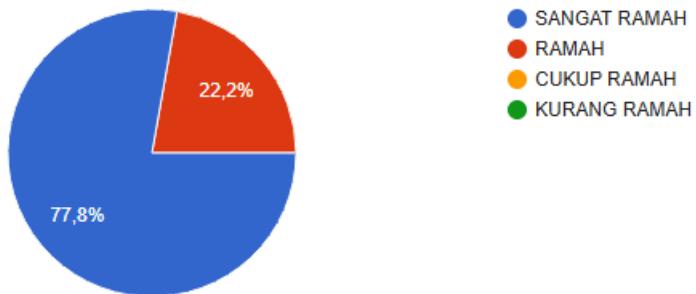
 Salin diagram



#### PELAYANAN

9 jawaban

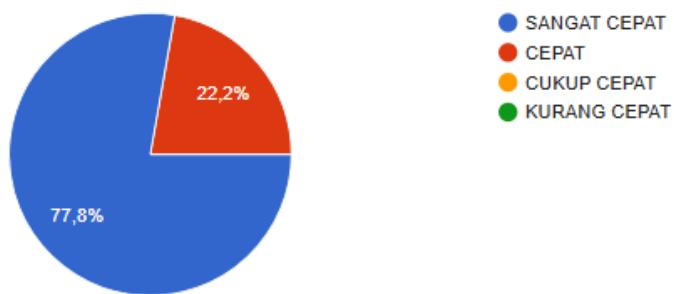
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

9 jawaban



## KRITIK DAN SARAN

9 jawaban

Tanggapan saya wow, keren, mantap,0 luar biasa, siap sukses!

Lanjutkan

bagus

Tanggapan saya wow, keren, luar biasa, siap sukses!

Semoga selalu istiqomah

Top

Sudah bagus. Dipertahankan

pelayanannya sudah bagus dan semoga bisa lebih ditingkatkan lagi

Pertahankan dan Tingkatkan

## F. Survei Kepuasan Pelayanan PILaM MAN Temanggung

### 1. Responden

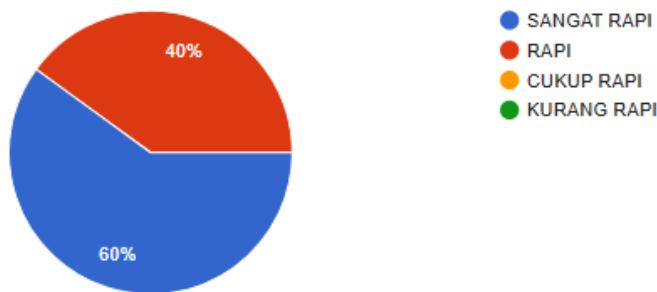
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 5 responden.

### 2. Hasil Survei

PENAMPILAN PELAYANAN

5 jawaban

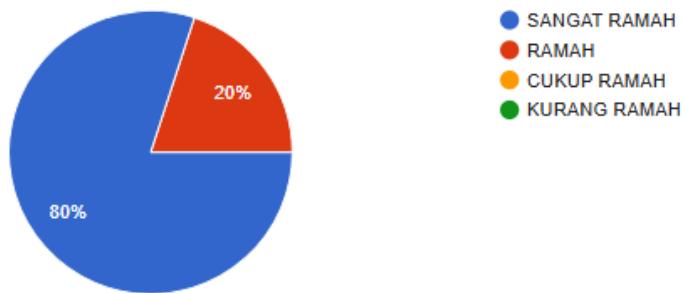
 Salin diagram



PELAYANAN

5 jawaban

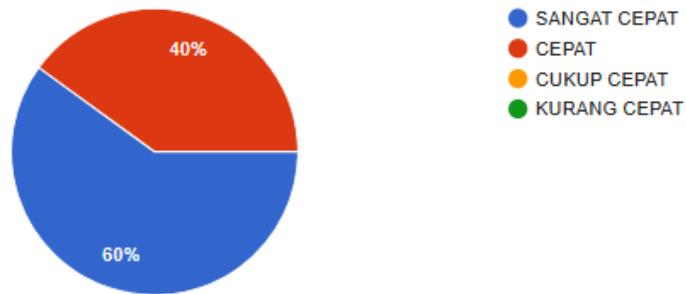
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

5 jawaban



## KRITIK DAN SARAN

4 jawaban

Semoga selalu istiqomah

Sudah bagus. Dipertahankan

-

bagus

## G. Survei Kepuasan Pelayanan BMN dan ATK MAN Temanggung

### 1. Responden

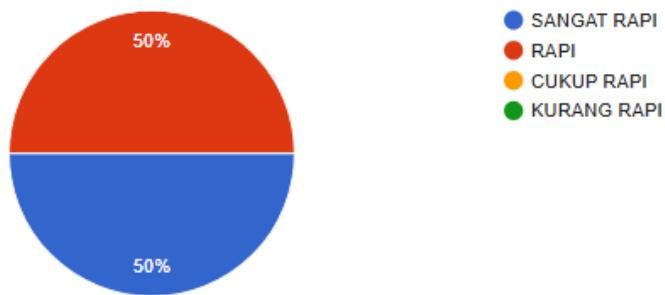
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 4 responden.

### 2. Hasil Survei

#### PENAMPILAN PELAYANAN

4 jawaban

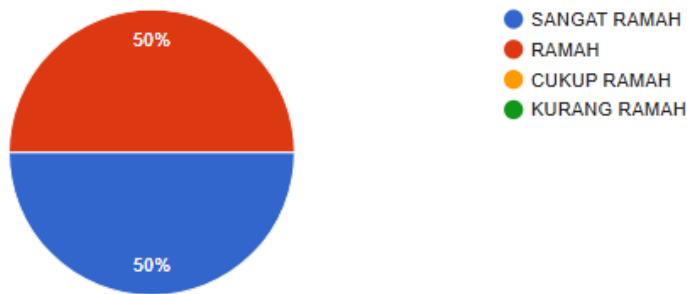
 Salin diagram



#### PELAYANAN

4 jawaban

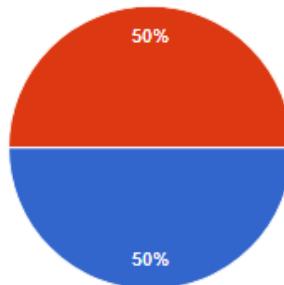
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

4 jawaban



- SANGAT CEPAT
- CEPAT
- CUKUP CEPAT
- KURANG CEPAT

## KRITIK DAN SARAN

4 jawaban

-

bagus

Bagus

Semoga selalu istiqomah

## H. Survei Kepuasan Pelayanan Persuratan MAN Temanggung

### 1. Responden

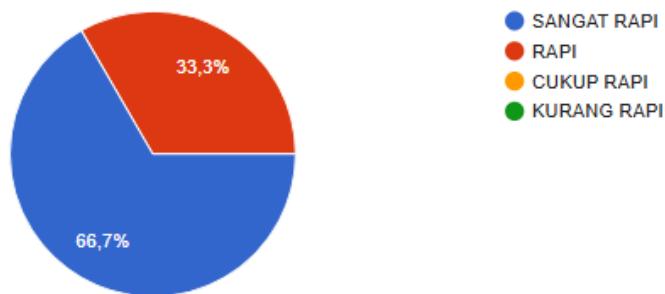
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 6 responden.

### 2. Hasil Survei

#### PENAMPILAN PELAYANAN

6 jawaban

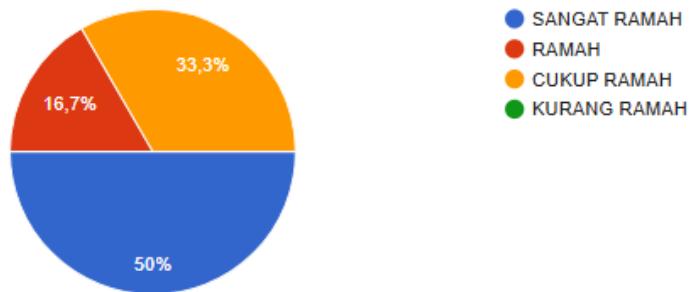
 Salin diagram



#### PELAYANAN

6 jawaban

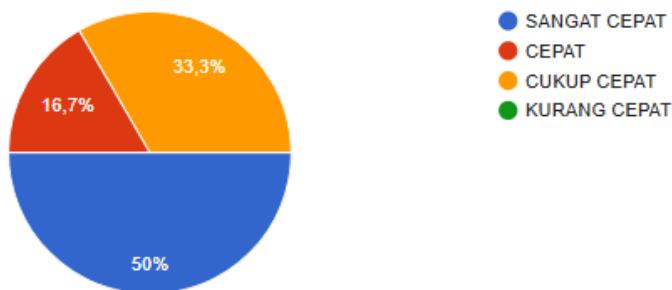
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

6 jawaban



## KRITIK DAN SARAN

5 jawaban

bagus

Tingkatkan

-

Semoga selalu istiqomah

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan menggunakan portal google form dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas terhadap layanan publik di MAN Temanggung dan mengharapkan adanya peningkatan kualitas layanan publik. Berikut tabel hasil survey kepuasan yang dilakukan pada periode tahun 2025.

NO	NAMA SURVEI	KEPUASAN			
		SANGAT PUAS	PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS
1	Survey Pelayanan Kepala Tata Usaha MAN Temanggung	72,23	27,77	0	0
2	Survey Pelayanan Bendahara DIPA MAN Temanggung	45,83	50	4,17	0
3	Survei Pelayanan Kepegawaian MAN Temanggung	50	38,87	11,13	0
4	Survei Pelayanan Bendahara Pengeluaran MAN Temanggung	50	25	16,67	8,33
5	Survei Pelayanan Perpustakaan MAN Temanggung	77,8	18,5	3,7	0
6	Survei Pelayanan PILaM MAN Temanggung	66,67	33,33	0	0
7	Survei Pelayanan BMN dan ATK MAN Temanggung	50	50	0	0
8	Survei Pelayanan Persuratan MAN Temanggung	55,57	22,23	22,20	0

**Berikut beberapa catatan dan tindak lanjut atas dilaksanakannya survei:**

1. Sudah baik dan memuaskan menurut pengguna layanan, dipertahankan dan harus ditingkatkan lagi.
2. Hasil survei menunjukkan responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan pelayanan jauh dari yang diharapkan. Maka perlu ditindaklanjuti diantaranya

setiap bagian layanan memberikan ajakan secara masif kepada pengguna layanan untuk mengisi survei kepuasan layanan.